



2024年10月10日

株式会社シカ

【導入事例インタビュー】顧客対応の効率化で笑顔あふれる知多半島の未来を創る

～通話録音機能でトラブルを未然に防止、スタッフの行動可視化で管理者の適切な指導が可能に～

顧客コミュニケーションを見える化するコミュニケーションプラットフォーム「カイクラ」の開発・販売を行う株式会社シカ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 江尻 高宏、以下、「シカ」）は、2019年より同システムを導入した、リフォーム事業や不動産仲介売買事業を手掛け、ハウズドゥにも加盟している株式会社エネチタ（本社：愛知県知多郡、代表取締役社長 後藤 康之、以下、「エネチタ」）へのインタビュー記事を公開したことをお知らせします。



カイクラ導入の背景と効果

エネチタは顧客対応の効率化、顧客満足度の向上、従業員の対応状況の可視化に加え、管理者が適切な指導の実現を目指し「カイクラ」を導入しました。2019年10月のカイクラ導入以降、エネチタでは5つの変化/効果を挙げており、現在では16店舗でご活用いただいています。

①顧客対応プロセスの明確化で迅速な対応を実現：

以前は顧客とのコミュニケーションやクレーム対応に時間がかかり、情報の共有不足が原因で対応が遅れることがあった。しかし「カイクラ」導入でクレーム対応のプロセスが標準化され、迅速な対応が可能に。顧客満足度が向上し、リピーター数も増加傾向にある。

②従業員の行動可視化により、適切な指導を実現：

従業員の業務状況がリアルタイムで把握できるようになり、管理者が適切な指導を行う環境が整ったことで従業員のモチベーションが向上。全体的な業務効率がさらに高まっている。過去の対応履歴を分析することで個々のパフォーマンスを評価できるようになり、効果的なフィードバックも可能に。

③「言った・言わない」のトラブルを未然に防止：

「カイクラ」の通話録音機能により、取引先とのトラブルやクレーム対応が大きく改善。事実確認を迅速に行えるため問題の早期解決が可能となり、特に「言った・言わない」のトラブルが減少。直近、通話録音機能で3件のトラブルを解決。

④スタッフ間のコミュニケーション品質向上とトラブル回避：

通話内容を後から確認できるようになったことでスタッフが曖昧な対応を避け、正確かつ一貫した対応を心がけるようになった。ミスコミュニケーションのきっかけとなる「なんとなく」の対応が減り、未然にトラブルを回避。

⑤社員教育や業務改善で活用：

録音データは確認ツールとしてだけでなく、社員教育や業務改善のための重要なツールとしても活用。優秀なスタッフの対応を共有し成功事例として学ぶことで、全体のスキルアップを図っている。また、改善が必要なスタッフには改善点を明確にすることで対応力向上につながっている。

今回、エネチタのご担当者様に、「カイクラ」の導入についてお話を伺い、インタビュー記事を公開いたしました。ぜひご覧ください。

インタビュー記事：<https://kaiwa.cloud/case/068/>

株式会社エネチタ 統括本部長 水田法和様のコメント

不動産業界では、メールなどのサービス以上に電話での連絡は必要不可欠な手段として今後も続くと思います。弊社は異業種からの中途社員や新卒が多いので、教育としての活用がメインになります。事実確認やチェックでの現状確認だけではなく、トラブル防止や接客レベルの改善などにもカイクラを活用させて頂いております。

今後の展望

「カイクラ」は、2,700社、5,200拠点以上で利用されており、そのうちの16%が不動産業界のお客様です。今後もエネチタ様をはじめ、不動産業界の様々な課題・ニーズを基にした機能改善を進め、「カイクラ」を通して不動産業界で課題となる「言った・言わないのクレーム対応」「家賃滞納者への連絡がつかない」「入居者様かオーナー様かわからず誤った対応をしてしまう」などを解決していきます。

株式会社エネチタについて



株式会社エネチタは愛知県知多半島を拠点に多角的に事業を展開する企業です。1935年の創業以来《笑顔あふれる知多半島の未来を創る》を企業理念に掲げ、リフォーム事業、不動産仲介売買事業、ガス事業、給湯事業、フードサービス事業、産業エネルギー事業、ガソリンスタンド事業など地域に密着したサービスを提供し、顧客満足度の向上を目指しています。

企業 URL : <https://www.enechita.co.jp/>

カイクラについて

「カイクラ」は、電話/メール/Web 会議/SMS など、様々なコミュニケーションアプリのやりとりを一元管理できるコミュニケーションプラットフォームです。異なるコミュニケーション手段を用いても、顧客ごとにコミュニケーション履歴情報が整理された状態で閲覧できるため、担当者以外でもこれまでの経緯を把握した上で、顧客対応することが可能になります。

「カイクラ」は 2014 年 8 月のサービス開始以来、2,700 社、5,200 拠点以上で利用されています。2015 年 12 月に NTT 東日本正式受託商品として認定され、2016 年 2 月第 8 回千代田ビジネス大賞特別賞、2018 年 11 月世界発信コンペティション 2018 においてサービス部門特別賞、2020 年 11 月 ASPIC IoT・AI・クラウドアワード 2020 の ASP・SaaS 部門支援業務系分野にてベストイノベーション賞を受賞。

2023 年 1 月「ITreview Grid Award」において CTI 部門「2023 Winter Leader」を受賞し、2023 年 3 月には BOXIL SaaS AWARD Winter 2023 コールセンターシステム（インバウンド）部門で「Good Service」「カスタマイズ性 No.1」に選出されました。

次世代型コミュニケーションプラットフォーム「カイクラ」公式サイト : <https://kaiwa.cloud/>

株式会社シンカについて

社名	:	株式会社シンカ（東証グロース：149A）
代表者	:	代表取締役社長 江尻 高宏
所在地(本社)	:	〒101-0054 東京都千代田区神田錦町 3-17 廣瀬ビル 10 階
設立	:	2014 年 1 月 8 日
事業内容	:	IT を活用したシステム企画・開発及び運用、クラウドサービス商品の企画・開発及び販売運用 IT サービス利用のコンサルティング
資本金	:	382 百万円
従業員数	:	59 名（2024 年 6 月 30 日時点）
URL	:	https://www.thinca.co.jp/

【関連サイト】

次世代型コミュニケーションプラットフォーム「カイクラ」公式サイト : <https://kaiwa.cloud/>

会話に関わるお役立ち情報メディア「カイクラ.mag」: <https://kaiwa.cloud/media/>

【カイクラ SNS】

note : https://note.com/thinca_2014/

X(旧 Twitter) : <https://twitter.com/KaiwaCloud>

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

TEL : 03-6275-0714 Email : pr@thinca.co.jp

広報担当 : 小島